

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN SISWA
MENGIKUTI KURSUS DI *BROTHERHOOD ENGLISH COURSE*
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Laporan Ini Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**ILA HIDAYATI
NPM 0617 3060 1151**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**

**PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN SISWA
MENGIKUTI KURSUS DI BROTHERHOOD ENGLISH COURSE
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**ILA HIDAYATI
NPM 061730601151**

Menyetujui,

Palembang, September 2020

Pembimbing I,

**Yusrizal Firdaus, S.E., M.M
NIP 196310221988031001**

Pembimbing II,

**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si
NIP 195901011989031006**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ila Hidayati
NPM : 061730601151
Jurusan/Program Studi : Administrasi Binsis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhri : Pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan siswa
Mengikuti kursus di *Brotherhood English Course*
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, September 2020

METERAI
TEMPEL
0E3F7AHF681255987
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Pernyataan,
Ila Hidayati
NPM 061730601151

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ila Hidayati
NPM : 061730601151
Jurusan/Program Studi : Administrasi Binsis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhi : Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Siswa
Mengikuti Kursus di *Brotherhood English Course*
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Ketua		<u>12-10-2020</u>
2.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>1-10-2020</u>
3.	<u>Lisnini, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>08-10-2020</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Setiap kesulitan yang datang selalu ada jalan untuk melaluinya, teruslah berdoa, berusaha dan bersabarlah”

(Ila Hidayati)

Kupersembahkan Untuk:

- ❖ *Ayah dan Ibu Tercinta*
- ❖ *Saudari-Saudari ku Tersayang*
- ❖ *Teman Seperjuangan*
- ❖ *Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya yang berjudul “Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Siswa Mengikuti Kursus di *Brotherhood English Course* Palembang”.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* dalam keputusan siswa mengikuti kursus di *Brotherhood English Course* Palembang serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, September
2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhannahu Wa Ta'ala, karena atas berkah, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik. Dalam mengerjakan laporan ini, penulis banyak sekali menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi
4. Bapak Yusnizal Firdaus, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan mulai dari penyusunan proposal hingga terwujudnya laporan akhir ini.
5. Ibu Hj. Supriati David selaku Pimpinan beserta seluruh staf dan pengajar *Brotherhood English Course* Palembang.
6. Staf pengajar dan Staf Administrasi Bisnis yang selama ini telah memberikan pengajaran dan pengarahan kepada penulis.
7. Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas semua doa yang selalu dipanjatkan dan dorongan yang selalu diberikan.
8. Teman-teman di kelas 6 NF
9. Almamater.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Palembang, September
2020

Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the word of mouth on student's decisions to take courses at Brotherhood English Course Palembang. This study uses quantitative research. The writer collected the data used questionnaire and the questionnaire were gave to the students as respondent. This analysis includes the validity test, reliability test, regression analysis, t test and coefficient of determination analysis. Based result, obtained regression equation: $Y = 14,214 + 0,673X$ The result showed that word of mouth positive and significant influence on student's decisions to take courses at Brotherhood English Course Palembang with a t count of 8,924 with a significance of $0,000 < 0,05$.

Keyword: student's decisions, word of mouth

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan siswa mengikuti kursus di *Brotherhood English Course* Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penulis mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner dan kuesioner diberikan kepada siswa sebagai responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Sederhana, Uji t dan Koefisien Determinasi. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi: $Y = 14,214 + 0,673X$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *word of mouth* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa mengikuti kursus di *Brotherhood English Course* Palembang dengan t hitung sebesar 8,924 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Keputusan Siswa, *Word Of Mouth*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	5
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	7

1.5.5 Variabel Penelitian.....	8
1.5.6 Analisis Data.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa.....	13
2.1.1 Pengertian Jasa.....	13
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	13
2.2 Promosi	14
2.2.1 Pengertian Promosi	14
2.2.2 Tujuan Promosi.....	15
2.2.3 Bauran Promosi.....	15
2.3 <i>Word of Mouth</i> (WOM)	16
2.3.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i>	16
2.3.2 Indikator <i>Word of Mouth</i>	16
2.3.3 Jenis-Jenis <i>Word of Mouth</i>	17
2.4 Keputusan Pembelian.....	18
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	18
2.4.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	18

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Brotherhood English Course Palembang.....	20
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Brotherhood English Course Palembang.....	20
1.2.1 Visi	20
1.2.2 Misi.....	20
1.2.3 Tujuan.....	21
3.3 Logo dan Makna Brotherhood English Course Palembang.....	21
3.4 Struktur Organisasi	22
3.5 Uraian Jabatan.....	23
3.6 Jumlah Siswa Brotherhood English Course Palembang	25
3.7 Profil Responden.....	26
3.7.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
3.7.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	26
3.7.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	27

3.7.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Kursus	28
3.7.5 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Lembaga Kursus	28
3.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Word of Mouth</i>	29
3.9 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	39
4.1.1 Uji Validitas	39
4.1.2 Uji Reliabilitas	43
4.1.3 Uji Koefisien Determinasi	44
4.1.4 Uji Koefisien Korelasi	44
4.1.5 Uji t (Uji Koefisien Regresi Secara Parsial)	45
4.1.6 Regresi Linear Sederhana	46
4.2 Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Siswa Mengikuti Kursus Di Brotherhood English Course Palembang.....	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo dan Makna Brotherhood English Course Palembang	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	22

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert	10
Tabel 1.2 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	11
Tabel 3.1 Jumlah Siswa Brotherhood English Course Palembang	25
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	27
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	27
Tabel 3.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Kursus	28
Tabel 3.6 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Lembaga Kursus	28
Tabel 3.7 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Word of Mouth</i>	29
Tabel 3.8 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Word of Mouth</i>	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
Tabel 4.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	45
Tabel 4.6 Hasil Uji t (Uji Parsial)	45
Tabel 4.7 Hasil Analisa Regresi Linear Sederhana.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pegambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 10 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 11 Hasil Perhitungan Manual